

排除CCE管理门户上看到的配置问题。

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[步骤](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何对CCE管理门户上看到的配置更改问题进行故障排除。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 统一联系中心企业版(UCCE)
- Package Contact Center Enterprise (PCCE)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 统一联络中心企业版(UCCE)版本12.6(1)
- 套装联络中心企业版(PCCE)版本12.6(1)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

在Package Contact Center Enterprise (PCCE)解决方案版本12.x中，解决方案的所有组件均由CCE管理门户控制，该门户托管在主管理工作站(AW)服务器中。

问题

通过B端CCE管理门户的代理重新终止失败并抛出错误消息：Error occurred。意外的数据库错误。请稍后重试或与您的系统管理员联系。

AW Tomcat log print错误消息：errorMsg：Cannot find Peripheral for this Agent：

```
CCBU log exception:[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: Error adding agent primary re
errorCaption:  errorCode: 42115 errorMsg: Cannot find Peripheral for this Agent errorMsgDetail:  errorP
fieldNum: 0 fieldType: 0 loggerErrorCode: 0 tableName: Agent ]]:
There was an uncaught and unrecognized exception thrown by the REST API
```

解决方案

此问题通常出现在使用单个管理站点的UCCE/PCCE部署中，并且使用广域网(WAN)配对管理和数据服务器。在此设置中，有一个指定的主管理和数据服务器和一个或多个辅助管理和数据服务器。如果管理和数据服务器之间存在WAN连接问题，我们可以看到实时延迟更新或辅助端上的配置数据。这会导致辅助管理和数据服务器上的数据损坏。如果试图从辅助管理和数据服务器进行任何配置更改，则会引发错误。



注意：根据UCCE或PCCE解决方案设计，每个站点至少有一台（通常为两台）管理和数据服务器，用作站点的实时数据管理和数据服务器。主管理和数据服务器维护与实时服务器的活动连接，通过该连接接收实时数据。如果站点有两个管理和数据服务器，则管理客户端配置为在主管理和数据服务器因任何原因无法正常工作时，自动切换到辅助管理和数据服务器。辅助管理和数据服务器还维护与实时服务器的连接；但是，这些连接会一直处于空闲状态，直到需要为止。

步骤

在出现问题的管理和数据服务器上的维护窗口中执行此过程。

第1步登录到Administration & Data Server。

第2步通过双击Unified CCE Web Setup桌面快捷方式图标打开Web Setup工具。

第3步在Administration & Data Server List页面中，选择要编辑的服务器的超链接名称（或选择服务器名称前面的复选框），然后单击Edit。

第4步点击Deployment页面上的Next。

第5步点击Role页面上的Next。

第6步在管理和数据服务器连接页面，记录主管理和数据服务器和主/辅管理和数据服务器的通用站点名称已保存值，因为您需要在后面的操作步骤中获取此信息。

第7步更改Primary Administration & Data Server值与Secondary Administration & Data Server相同。

第8步将主/辅助Administration & Data Server的Common Site Name更改为临时值，然后点击Next。

第9步点击数据库和选项页面上的下一步

第10步点击中央控制器连接页面上的下一步。

第11步在摘要页面上，点击完成保存所有编辑。

第12步通过双击桌面快捷方式图标Unified CCE Service Control打开Service Control。

第13步点击Cycle以重新启动Distributor服务。

第14步通过双击桌面快捷方式图标Unified CCE Administration Tools打开Administration Tools文件夹。

第15步在管理工具文件夹中运行初始化本地数据库实用程序。此时将出现初始化本地数据库主窗口。

第16步选择Start传输数据。复制数据时，屏幕将显示为每个表处理的行数。

第17步传输完成后，选择Close以退出。

第18步在“CCE管理”(CCE Administration)页面上重新启动代理并检验更改是否成功。

第19步重新登录Web设置工具并导航到管理和数据服务器连接页面。

第20步将Primary Administration & Data Server值恢复为第6步中记录的值。

第21步对主/辅助管理和数据服务器的Common Site Name重复第20步，然后点击Next。

步骤22重复步骤9到13。

相关信息

- [Cisco Unified Contact Center Enterprise解决方案设计指南，版本12.6\(1\)](#)
- [思科统一联系中心企业版安装和升级指南，版本12.6\(1\)](#)
- [思科技术支持和下载](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。